

Usaha jasa perjalanan wisata



© BSN 2016

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen ini dengan cara dan dalam bentuk apapun serta dilarang mendistribusikan dokumen ini baik secara elektronik maupun tercetak tanpa izin tertulis dari BSN

BSN
Email: dokinfo@bsn.go.id
www.bsn.go.id

Diterbitkan di Jakarta

Daftar isi

Daftar isi	i
Prakata	ii
Pendahuluan.....	iii
1 Ruang lingkup.....	1
2 Istilah dan definisi	1
3 Klasifikasi usaha jasa perjalanan wisata	2
4 Persyaratan umum usaha jasa perjalanan wisata	3
4.1 Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).....	3
4.2 Sarana usaha	3
4.3 Struktur organisasi.....	3
4.4 Sumber daya manusia.....	3
5 Persyaratan produk usaha jasa perjalanan wisata	4
5.1 Jasa pemesanan atau penjualan.....	4
5.1.1 Jasa pemesanan atau penjualan tiket perjalanan	4
5.1.2 Jasa pemesanan atau penjualan <i>voucher</i> akomodasi	4
5.1.3 Jasa pemesanan atau penjualan jasa angkutan wisata	4
5.1.4 Jasa pemesanan atau penjualan paket wisata.....	4
5.2 Perencanaan paket perjalanan wisata.....	4
5.3 Pengurusan dokumen perjalanan	5
5.4 Jasa pemandu wisata (<i>tour guide</i>).....	5
5.5 Jasa pimpinan perjalanan wisata (<i>tour leader</i>)	5
6 Sistem manajemen usaha jasa perjalanan wisata.....	5
6.1 Rencana usaha.....	6
6.2 Kompetensi personel usaha jasa perjalanan wisata dan rekanan.....	6
6.3 Komunikasi pelanggan	6
6.4 Penanganan wisata	6
7 Monitoring dan evaluasi.....	6
8 Peningkatan berkelanjutan, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan	7
Bibliografi	8

Prakata

Standar Nasional Indonesia (SNI) 8311:2016 dengan judul *Usaha jasa perjalanan wisata*, merupakan SNI baru.

Standar ini disusun oleh Komite Teknis 03-09, *Manajemen pariwisata*. Standar ini telah dibahas dan disetujui dalam rapat konsensus di Jakarta, pada tanggal 15 Desember 2015. Konsensus ini dihadiri oleh para pemangku kepentingan (*stakeholder*) terkait, yaitu perwakilan dari produsen, konsumen, pakar dan pemerintah.

Standar ini telah melalui tahap jajak pendapat pada tanggal 11 Januari 2016 sampai dengan 11 Maret 2016, dengan hasil akhir disetujui menjadi SNI.

Perlu diperhatikan bahwa kemungkinan beberapa unsur dari dokumen standar ini dapat berupa hak paten. Badan Standardisasi Nasional tidak bertanggung jawab untuk pengidentifikasian salah satu atau seluruh hak paten yang ada.



Pendahuluan

Sejak ditetapkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, ditambah dengan meningkatnya tantangan menghadapi persaingan global, maka berbagai elemen terkait pengelolaan pariwisata perlu ditata lebih baik lagi agar mampu bersaing dan handal menghadapi perubahan yang terjadi. Perkembangan dunia usaha pariwisata yang semakin pesat, dalam perkembangannya juga menuntut adanya penyediaan usaha pendukung yang memenuhi ketentuan serta penyediaan acuan yang baku dan konsisten.

Kebutuhan akan acuan yang sama dan dapat diterapkan oleh para pelaku usaha pariwisata, pada akhirnya juga akan menuntut penerapan skema penilaian kesesuaian, sebagai mekanisme pembuktian bahwa bahwa pelaku usaha pariwisata telah memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Oleh karena itu, SNI ini disusun dimaksudkan untuk dapat digunakan sebagai acuan bagi dunia usaha pariwisata, khususnya yang bergerak dibidang usaha jasa perjalanan wisata, dan bagi para pihak yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan penilaian kesesuaian.

Standar ini juga diharapkan dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan dan kepastian pelayanan kepada konsumen terkait usaha jasa perjalanan wisata.



Usaha jasa perjalanan wisata

1 Ruang lingkup

Standar ini mengatur dan menetapkan batasan tentang persyaratan dalam penyelenggaraan usaha jasa perjalanan wisata yang meliputi persyaratan umum, persyaratan produk, sistem manajemen, monitoring dan evaluasi serta peningkatan berkelanjutan, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan.

Usaha jasa perjalanan wisata yang termasuk dalam cakupan standar ini adalah agen perjalanan wisata dan biro perjalanan wisata.

2 Istilah dan definisi

Untuk keperluan penggunaan Standar ini, berlaku istilah dan definisi berikut.

2.1

usaha agen perjalanan wisata

usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengurusan dokumen perjalanan

2.2

usaha biro perjalanan wisata

usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan/atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata, termasuk penyelenggaraan perjalanan ibadah

2.3

pemandu wisata (*tour guide*)

orang yang mempunyai sertifikat kompetensi dan berlisensi dalam bidang ke pemanduan wisata untuk menjamin kinerja yang profesional dalam memandu para wisatawan

2.4

pimpinan perjalanan wisata (*tour leader*)

orang yang mempunyai sertifikat kompetensi dalam bidang kepemimpinan perjalanan wisata untuk menjamin kinerja yang profesional dalam memimpin wisata

2.5

voucher akomodasi

dokumen yang diterbitkan oleh usaha jasa perjalanan wisata yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk mendapatkan fasilitas akomodasi sesuai dengan kesepakatan

2.6

paket wisata

produk wisata ke suatu destinasi yang berisi unsur-unsur utama yaitu transportasi, akomodasi hotel dan perjalanan ke daerah tujuan pariwisata

2.7

jasa angkutan wisata

penyediaan angkutan orang untuk kebutuhan wisata

2.8**dokumen perjalanan wisata**

dokumen yang diperlukan dalam rangka wisata

2.9**perjalanan wisata**

perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan destinasi pariwisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara

2.10**kompetensi**

seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pekerja pariwisata untuk mengembangkan profesionalitas kerja

2.11**wisata**

kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara

3 Klasifikasi usaha jasa perjalanan wisata

Klasifikasi usaha jasa perjalanan wisata dapat dibagi menjadi 2 (dua) jenis:

- a) usaha agen perjalanan wisata; dan
- b) usaha biro perjalanan wisata.

Tabel 1 - Klasifikasi usaha jasa perjalanan wisata

No	Layanan usaha jasa perjalanan wisata	Agen perjalanan wisata	Biro perjalanan wisata
1	Jasa pemesanan atau penjualan : a) Tiket perjalanan b) <i>Voucher</i> akomodasi c) Angkutan wisata d) Paket wisata	v v v v	v v v v
2	Jasa pengurusan dokumen perjalanan wisata	v	v
3	Jasa perencanaan dan penyelenggaraan paket perjalanan wisata	-	v
4	Jasa pemandu wisata (<i>tour guide</i>)	-	v
5	Jasa pimpinan perjalanan wisata (<i>tour leader</i>)	-	v

4 Persyaratan umum usaha jasa perjalanan wisata

4.1 Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)

Usaha jasa perjalanan wisata harus memiliki tanda daftar usaha pariwisata (TDUP) bidang usaha jasa perjalanan wisata, yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4.2 Sarana usaha

Usaha jasa perjalanan wisata harus menyediakan dan memelihara sarana yang diperlukan dalam melaksanakan usaha. Sarana usaha jasa perjalanan wisata mencakup:

- a) tempat usaha/ kantor yang terpisah dari kegiatan rumah tangga;
- b) peralatan proses kegiatan usaha jasa perjalanan wisata (unit komputer dan alat tulis lainnya); dan
- c) media komunikasi pendukung kegiatan usaha jasa perjalanan wisata berupa alamat domisili kantor, nomor telepon dan alamat surat elektronik (*e-mail*).

4.3 Struktur organisasi

Usaha jasa perjalanan wisata harus memiliki struktur organisasi yang menguraikan tugas, fungsi dan pembagian kewenangan dalam organisasi usaha jasa perjalanan wisata.

4.4 Sumber daya manusia

Usaha jasa perjalanan wisata harus menyediakan dan memelihara kompetensi sumber daya manusia yang diperlukan dalam melaksanakan usaha. Sumber daya manusia usaha jasa perjalanan wisata mencakup fungsi-fungsi berikut:

- a) pengelolaan jasa pemesanan atau penjualan;
- b) pengelolaan jasa pengurusan dokumen perjalanan wisata;
- c) pengelolaan sistem penatausahaan kantor;
- d) pengelolaan jasa perencanaan dan penyelenggaraan paket perjalanan wisata;
- e) pengelolaan jasa paket perjalanan wisata;
- f) kependamuan wisata (*tour guiding*); dan
- g) kepemimpinan wisata (*tour leading*).

Usaha jasa perjalanan wisata yang tidak memiliki karyawan tetap yang mampu melaksanakan fungsi-fungsi di atas, dapat mensubkontrakkannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan didokumentasikan perjanjian subkontraknya.

CATATAN 1 Agen perjalanan wisata wajib memiliki sumber daya manusia yang mampu melaksanakan fungsi pada poin a, b dan c.

CATATAN 2 Biro perjalanan wisata wajib memiliki sumber daya manusia yang mampu melaksanakan fungsi pada poin a, b, c, d, e dan f.

5 Persyaratan produk usaha jasa perjalanan wisata

5.1 Jasa pemesanan atau penjualan

5.1.1 Jasa pemesanan atau penjualan tiket perjalanan

Usaha jasa perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan penerbitan tiket perjalanan yang disepakati dengan pelanggan dan didokumentasikan.

Pemenuhan persyaratan ini harus dilakukan sebelum penjualan tiket perjalanan kepada pelanggan (seperti penyampaian penawaran, pesanan, perubahan pesanan).

5.1.2 Jasa pemesanan atau penjualan *voucher* akomodasi

Usaha jasa perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan penerbitan *voucher* akomodasi yang disepakati dengan pelanggan dan didokumentasikan.

Pemenuhan persyaratan ini harus dilakukan sebelum penjualan *voucher* akomodasi kepada pelanggan (seperti penyampaian penawaran, pesanan, perubahan pesanan).

5.1.3 Jasa pemesanan atau penjualan jasa angkutan wisata

Usaha jasa perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan penerbitan jasa angkutan wisata yang disepakati dengan pelanggan dan didokumentasikan.

Pemenuhan persyaratan ini harus dilakukan sebelum penjualan jasa angkutan wisata kepada pelanggan (seperti penyampaian penawaran, pesanan, perubahan pesanan).

5.1.4 Jasa pemesanan atau penjualan paket wisata

Usaha jasa perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan penerbitan paket wisata yang disepakati dengan pelanggan dan didokumentasikan.

Pemenuhan persyaratan ini harus dilakukan sebelum penjualan paket wisata kepada pelanggan (seperti penyampaian penawaran, pesanan, perubahan pesanan).

5.2 Perencanaan paket perjalanan wisata

Usaha jasa perjalanan wisata harus merencanakan dan mengembangkan proses yang diperlukan dalam perencanaan paket perjalanan wisata dan mendokumentasikannya. Perencanaan paket perjalanan wisata harus meliputi:

- a) nama paket wisata;
- b) durasi wisata;
- c) rute dan kegiatan wisata;
- d) harga paket wisata;
- e) moda transportasi yang digunakan;
- f) jenis akomodasi; dan
- g) perlindungan asuransi wisata.

SNI 8311:2016

Dalam merencanakan paket perjalanan wisata, usaha perjalanan wisata harus menetapkan hal berikut:

- a) sasaran dan persyaratan mutu bagi paket perjalanan wisata; dan
- b) rekaman yang diperlukan untuk memberikan bukti bahwa proses realisasi dari paket perjalanan wisata telah memenuhi persyaratan.

Perencanaan paket perjalanan wisata harus konsisten dengan persyaratan lain yang telah ditetapkan.

5.3 Pengurusan dokumen perjalanan wisata

Usaha jasa perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan jasa pengurusan dokumen perjalanan yang disepakati dengan pelanggan dan didokumentasikan.

Pemenuhan persyaratan ini harus dilakukan sebelum penjualan jasa pengurusan dokumen perjalanan kepada pelanggan (seperti penyampaian penawaran, pesanan, perubahan pesanan).

5.4 Jasa pemandu wisata (*tour guide*)

Usaha jasa perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan jasa pemandu wisata (*tour guide*) yang disepakati dengan pelanggan dan didokumentasikan.

Pemenuhan persyaratan ini harus dilakukan sebelum penjualan jasa pemandu wisata (*tour guide*) kepada pelanggan (seperti penyampaian penawaran, pesanan, perubahan pesanan).

Jasa pemandu wisata yang digunakan harus memenuhi kompetensi yang dibuktikan dengan sertifikat kompetensi dan berlisensi.

5.5 Jasa pimpinan perjalanan wisata (*tour leader*)

Usaha jasa perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan jasa pimpinan perjalanan wisata (*tour leader*) yang disepakati dengan pelanggan dan didokumentasikan.

Pemenuhan persyaratan ini harus dilakukan sebelum penjualan jasa pimpinan perjalanan wisata (*tour leader*) kepada pelanggan (seperti penyampaian penawaran, pesanan, perubahan pesanan).

Jasa pimpinan jasa perjalanan wisata yang digunakan harus memenuhi kompetensi yang dibuktikan dengan sertifikat kompetensi.

6 Sistem manajemen usaha jasa perjalanan wisata

Usaha jasa perjalanan wisata harus mampu memperagakan penerapan sistem manajemen yang fokus kepada pelayanan pelanggan.

Usaha jasa perjalanan wisata harus mendokumentasikan pengelolaan pelayanan pelanggan.

CATATAN Rekaman data pengelolaan pelayanan pelanggan misalnya dalam bentuk kartu reservasi (*reservation card*) dan dokumen utama (*master file*).

Pimpinan puncak usaha jasa perjalanan wisata harus memperagakan komitmennya terhadap pemenuhan standar ini.

Usaha jasa perjalanan wisata harus menetapkan dan mendokumentasikan sistem manajemen usaha jasa perjalanan wisata serta memastikan hal tersebut dipahami, diterapkan dan dipelihara. Dokumen harus dapat diakses oleh seluruh personel yang relevan.

Pimpinan puncak usaha jasa perjalanan wisata harus melakukan kaji ulang manajemen dalam rangka perbaikan berkelanjutan dan terdokumentasi dengan baik.

6.1 Rencana usaha

Dalam menerapkan standar ini, usaha jasa perjalanan wisata harus menyusun dan mendokumentasikan rencana usaha sesuai dengan praktik rencana usaha yang berlaku secara umum.

6.2 Kompetensi personel usaha jasa perjalanan wisata dan rekanan

Usaha jasa perjalanan wisata harus memastikan bahwa setiap personel dan rekanan memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menghasilkan produk sesuai uraian pekerjaannya, dan kompetensi tersebut dipelihara.

Usaha jasa perjalanan wisata harus menyediakan uraian pekerjaan yang mengacu pada kompetensi yang diperlukan, yang harus ditinjau pada jangka waktu yang tepat.

6.3 Komunikasi pelanggan

Usaha jasa perjalanan wisata harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang efektif dan terdokumentasi untuk komunikasi pelanggan yang berkaitan dengan:

- a) informasi produk;
- b) pertanyaan, pemesanan dan perubahan;
- c) umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan dan pengisian kuesioner;
- d) perjanjian kontrak dan ketentuan *force majeure*.

6.4 Penanganan wisata

Usaha jasa perjalanan wisata harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang efektif dan terdokumentasi untuk penanganan wisata yang berkaitan dengan:

- a) konsultasi;
- b) reservasi;
- c) pelaksanaan;
- d) pasca pelaksanaan.

7 Monitoring dan evaluasi

Usaha jasa perjalanan wisata harus melakukan monitoring dan evaluasi yang efektif dan terdokumentasi yang berkaitan dengan:

- a) Pemenuhan terhadap persyaratan umum usaha jasa perjalanan wisata
- b) Pemenuhan terhadap persyaratan produk usaha jasa perjalanan wisata
- c) Efektifitas penerapan sistem manajemen usaha jasa perjalanan wisata

8 Peningkatan berkelanjutan, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan

Usaha jasa perjalanan wisata harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang efektif dan terdokumentasi untuk peningkatan berkelanjutan melalui penanganan:

- a) Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan
- b) Tindakan pencegahan



Bibliografi

- [1]. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- [2]. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional
- [3]. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata
- [4]. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata
- [5]. SNI ISO 9001, *Sistem manajemen mutu – Persyaratan*
- [6]. Nyoman S. Pendit, *Glosari Pariwisata Kontemporer*, 2005

